

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM TRONG CỘNG ĐỒNG ASEAN

TS. NGUYỄN THỊ THÚY HƯỜNG*

Abstract: Scientific Research is a form of organization characterized teaching at the college and university level. Because in rank colleges, universities, students' learning methods are mostly self-taught, self-study. The student organization is imperative task of the colleges of the University. However, today's college career in Tourism in our country, this activity has not been properly respected, even overlooked. Many cases are not held for student. There are many reasons for this situation, which causes mainly derived from perceptions of school leadership position, the role of this activity for students not fully correct. To help the School college of Tourism organize activities to establish skills gradually improve to students, the school should implement synchronous measures we propose below.

Keywords: tourism; self-study; skills.

Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) được thành lập vào cuối năm 2015 là một bước ngoặt đánh dấu sự hòa nhập toàn diện của các nền kinh tế Đông Nam Á. Đây vừa là cơ hội, vừa là thách thức lớn đối với người lao động Việt Nam, bởi lao động Việt Nam có thêm nhiều cơ hội tìm kiếm việc làm ở các quốc gia trong khối và ngược lại lao động các quốc gia khác có thể tham gia làm việc trong ngành du lịch (DL) Việt Nam, tạo ra áp lực và sự cạnh tranh về cơ hội việc làm. Với xu thế hợp tác và hội nhập ngày càng sâu rộng đòi hỏi nguồn nhân lực du lịch (NNLDL) Việt Nam phải tự nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng (KN), năng lực nghề nghiệp để đáp ứng yêu cầu hội nhập, đồng thời các cơ sở đào tạo (ĐT) cũng cần phải đổi mới mục tiêu, chương trình ĐT, cách thức tổ chức giảng dạy, gắn kết hơn giữa ĐT lý thuyết và KN thực hành nghề, tăng cường giáo dục cho sinh viên (SV) các "KN mềm", chuẩn bị tốt cho SV công cụ quan trọng khi tìm kiếm việc làm đó là ngoại ngữ và tin học... Đã có nhiều tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu để tìm ra các biện pháp phát triển nguồn nhân lực Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập ASEAN và quốc tế, nhưng nghiên cứu tìm ra giải pháp phát triển NNLDL Việt Nam trong cộng đồng ASEAN thì còn rất ít tác giả nghiên cứu. Chính vì vậy, chúng tôi đã chọn và nghiên cứu vấn đề này.

1. Thực trạng NNLDL Việt Nam

1.1. Về số lượng. Thống kê số lượng nhân lực DL Việt Nam qua một số năm của Bộ Văn hóa, Thể

thao và Du lịch (VH-TT&DL), kết quả thu được như sau (xem *bảng*).

Bảng. Số lượng và cơ cấu nhân lực DL Việt Nam qua một số năm

Số lượng nhân lực	Năm 2010	Năm 2015
Tổng số:	480.000	700.000
- Nhân lực quản lý (QL) nhà nước về DL	3.850	4.350
- Nhân lực quản trị doanh nghiệp	32.650	46.100
- Nhân lực nghiệp vụ ở những nghề chính:	443.500	649.550
1- ĐT Lễ tân	37.120	50.210
2- ĐT Phục vụ buồng	54.280	90.870
3- ĐT Phục vụ bàn, bar	81.200	114.650
4- ĐT Nhân viên nấu ăn	35.660	58.130
5- ĐT Hướng dẫn viên	18.230	39.560
6- ĐT Nhân viên lễ hành, đại lý DL	25.370	39.880
7- ĐT Nhân viên khác:	191.640	256.250
Khách sạn, nhà hàng	242.900	333.900
Lữ hành, vận chuyển DL	66.200	88.900
Dịch vụ khác	170.900	277.200

Nhận xét: - *Về nguồn lực:* Kết quả cho thấy, NNLDL Việt Nam phát triển khá mạnh. Năm 2015, nhân lực các ngành tăng từ 1,5 lần đến xấp xỉ 2 lần so với năm 2010; - *Về chất lượng:* Trình độ ĐT của NNLDL Việt Nam hiện nay còn rất hạn chế. Theo số liệu thống kê từ Bộ VH-TT&DL, tỉ lệ lao động có trình độ đại học rất thấp (chiếm 7,4%). Lao động có trình độ

* Trường Cao đẳng nghề du lịch Nha Trang

sơ cấp, trung cấp và cao đẳng chiếm tỉ lệ 45,3%. Lao động có trình độ dưới sơ cấp chiếm tỉ lệ đáng kể 47,3%; - *Về cơ cấu: + Theo ngành nghề:* Cơ cấu NNLDL Việt Nam hiện nay thiếu cân đối giữa các ngành. Trong đó, lao động các ngành khác chiếm tỉ lệ lớn nhất (chiếm 35,3%); Ngành Phục vụ bàn - bar xếp thứ hai (chiếm 15%); Ngành Phục vụ buồng xếp thứ ba (chiếm 14,8%); Ngành Nấu ăn xếp vị trí thứ tư (chiếm 10,60%); Nghề Điều khiển phương tiện DL xếp thứ năm (chiếm 10,40%); Ngành Lễ tân xếp thứ sáu (chiếm 9%); Ngành Lữ hành và hướng dẫn viên có ít lao động nhất (chiếm 4,9%). Với cơ cấu này chưa đáp ứng yêu cầu phát triển ngành DL khi gia nhập cộng đồng kinh tế ASEAN; + *Theo lĩnh vực hoạt động:* Lao động DL tại các doanh nghiệp chiếm tỉ lệ phần lớn (chiếm 87%). Còn lại lao động làm trong các cơ quan QL nhà nước và hoạt động sự nghiệp chỉ chiếm 13%; + *Theo cơ cấu địa giới:* NNLDL phân bố ở miền Nam đông nhất (chiếm 47%); đứng thứ hai là khu vực miền Bắc (chiếm 39%); cuối cùng là ở miền Trung (chiếm 14%).

2. Giải pháp phát triển NNLDL Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN

2.1. “Tiêu chuẩn hóa” nguồn nhân lực ngành DL theo chuẩn ASEAN và quốc tế: Để chuẩn bị NNLDL Việt Nam đảm bảo về số lượng, đáp ứng yêu cầu về chất lượng, hợp lí về cơ cấu ngành nghề và trình độ ĐT, bảo đảm tính chuyên nghiệp, đủ sức cạnh tranh, hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN, đòi hỏi ngành DL Việt Nam phải tiêu chuẩn hóa NNLDL theo yêu cầu thực tiễn trong nước phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế. Ngành cũng cần xây dựng, ban hành tiêu chuẩn chức danh QL và nghiệp vụ làm cơ sở cho việc ĐT và sử dụng nhân lực phù hợp với yêu cầu phát triển DL và yêu cầu của quá trình hội nhập quốc tế. Ngành DL nhất thiết phải đưa ra được các tiêu chuẩn KN nghề mang tính nền tảng cơ bản, phục vụ cho việc xây dựng tài liệu giảng dạy tại các cơ sở ĐT DL cũng như căn cứ để huấn luyện, đánh giá KN và bậc nghề của công nhân lao động tại các doanh nghiệp.

Vừa qua, Tổng cục DL Việt Nam đã ban hành và giới thiệu Bộ “*Tiêu chuẩn KN nghề DL Việt Nam*” (gọi tắt là VTOS) do EU tài trợ. Đây sẽ là cơ sở quan trọng cho các Trường bổ sung, hoàn chỉnh giáo trình giảng dạy, hay nói cách khác, các tiêu chí này sẽ làm kim chỉ nam giúp cho việc ĐT nhân lực ngành DL mang tính chuyên nghiệp, hiệu quả và từng bước hội nhập quốc tế. Đặc biệt, các cơ sở ĐT DL cần chú trọng ĐT nhân

lực QL DL và lao động có tay nghề cao; cần áp dụng thí điểm, điều chỉnh để nhân rộng hệ thống tiêu chuẩn nghề DL trong toàn quốc; xây dựng tiêu chuẩn chức danh trong ngành DL; mở rộng hoạt động của Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ DL Việt Nam.

DL là một hoạt động gắn trực tiếp với con người, vì con người. Đặc thù của nhân lực DL là phải có KN nghiệp vụ để phục vụ du khách với tâm lí, nhu cầu, ngôn ngữ, văn hóa,... rất khác nhau. Những kiến thức, phong cách và KN lao động phải được du khách thừa nhận, lại phải thường xuyên thay đổi theo sự biến động của thị trường; sự thay đổi của quy trình công nghệ phục vụ; sự xuất hiện những ngành nghề mới,... Du khách nước ngoài đến Việt Nam không chỉ để thư giãn, giải trí mà còn “đánh giá” nền văn hóa của nước ta qua mỗi chuyến đi. Chính vì vậy, văn hóa nhân lực DL là yếu tố quan trọng trong việc phát triển DL nước nhà. Do đó, ngoài KN nghề nghiệp chuyên nghiệp, có trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, NNLDL cần phải có hiểu biết sâu rộng về văn hóa của dân tộc, vùng miền...

2.2. Đổi mới toàn diện công tác ĐT NNLDL Việt Nam tại các cơ sở ĐT DL:

- *Phân tích các nghề ĐT:* Các trường cần thực hiện phân tích nghề đối với từng vị trí việc làm mà SV các ngành phải đảm nhận sau tốt nghiệp, từ đó xây dựng mô hình nhân cách người lao động (hệ thống phẩm chất, năng lực nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ, tin học. KN mềm...) ở từng vị trí việc làm của từng ngành trong môi trường làm việc quốc tế chuyên nghiệp, làm cơ sở để giúp các Trường xác định được mục tiêu ĐT và chuẩn đầu ra; - *Đổi mới mục tiêu ĐT:* Các Trường cần chuyển đổi mục tiêu ĐT từ trang bị kiến thức là chủ yếu sang ĐT theo hướng phát triển năng lực cho người học là chủ yếu; - *Xây dựng chuẩn đầu ra:* Xuất phát từ mục tiêu ĐT và nhu cầu xã hội qua phân tích nghề (yêu cầu nhân cách đối với từng vị trí việc làm đặt ra cho người lao động), các Trường xây dựng chuẩn đầu ra cho các ngành, bậc ĐT. Trong đó cần đưa ra được chuẩn cụ thể về phẩm chất, năng lực, tin học, ngoại ngữ và KN mềm theo tiêu chuẩn quốc tế và ASEAN; - *Chương trình ĐT:* Cần đổi mới từ thiết kế theo hướng tiếp cận nội dung sang hướng tích hợp (tiếp cận năng lực người học). Tích cực, chủ động, mạnh dạn trong việc ứng dụng chương trình ĐT quốc tế và ASEAN đối với các ngành nghề đã được chính phủ cho phép thực hiện từ năm học 2016-2017; - *Nội dung ĐT:*

Giảm lí thuyết, tăng thực hành, đổi mới nội dung trên cơ sở tham khảo bộ tiêu chuẩn KN nghề VTOS đã được Tổng cục DL ban hành; - *Phương pháp ĐT*: Cần đổi mới từ phương pháp ĐT lấy việc dạy của người dạy làm trung tâm sang phương pháp ĐT theo hướng “lấy việc học của người học làm trung tâm” nhằm phát huy vai trò tích cực, chủ động, sáng tạo của người học; - *Phương pháp kiểm tra, đánh giá*: Cần đổi mới từ kiểm tra, đánh giá kiến thức mà người học đã tiếp thu lĩnh hội được là chủ yếu sang kiểm tra, đánh giá năng lực mà người học đạt được; cần phối hợp các lực lượng giảng viên -SV; SV-SV (đánh giá đồng đẳng), gia đình, xã hội cùng tham gia đánh giá; Chuyển từ việc cho điểm cố định sang cho điểm cơ động nhằm động viên, khuyến khích người học vươn lên trong học tập; tăng cường tổ chức cho SV làm tiểu luận, bài tập lớn...; - *Hình thức ĐT*: Phối hợp chặt chẽ giữa ĐT tại trường với ĐT tại doanh nghiệp. Tăng cường liên kết với các nước khác trong khối ASEAN và thế giới có uy tín trong ĐT DL; - *Cơ sở vật chất*: Phải đầu tư đủ đáp ứng yêu cầu thực hành của SV các ngành nghề ĐT, cập nhật tính hiện đại để SV có điều kiện thực hành trong môi trường “quốc tế hoá” chuyên nghiệp luôn biến đổi trong lĩnh vực DL.

2.3. Đẩy mạnh xã hội hóa trong ĐT phát triển NNLDL: - *Cần sửa đổi và bổ sung chính sách, cơ chế xã hội hóa phát triển nhân lực ngành DL*: Tổ chức thực hiện các văn bản đã ban hành và tiến hành rà soát, xây dựng, sửa đổi, bổ sung, ban hành các chính sách xã hội hóa công tác ĐT nhân lực ngành DL theo nhu cầu xã hội và tạo điều kiện cho những người có nhu cầu học tập về DL có thể tiếp cận và hưởng thụ được dịch vụ mà hệ thống ĐT, bồi dưỡng DL cung cấp. Khuyến khích các cơ sở ĐT DL và cơ sở nghiên cứu có ĐT DL lập cơ sở sản xuất, cơ sở dịch vụ phù hợp ngành nghề nghiên cứu, ĐT để người học có điều kiện thực hành, tạo thêm kinh phí ĐT, nghiên cứu; - *Phát huy vai trò và nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp DL trong hoạt động ĐT*: Thu hút doanh nghiệp tham gia vào xây dựng tiêu chuẩn KN nghề và chương trình, giáo trình ĐT DL; tạo cơ sở kiến tập, thực tập cho SV; hỗ trợ kinh phí cho người học, tiếp nhận SV đến thực tập và SV tốt nghiệp vào làm việc. Chú trọng phát triển các cơ sở ĐT nhân lực DL trong các doanh nghiệp. Tập trung và sử dụng có hiệu quả kiến thức và kinh nghiệm của các nhà khoa học đầu ngành trong nước, người Việt Nam ở nước ngoài và

người nước ngoài cho phát triển nhân lực ngành DL. Tạo điều kiện để các thành phần trong xã hội có thể tham gia phát triển nhân lực ngành DL, đóng góp xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học, góp ý kiến cho các chủ trương, chính sách, chương trình, kế hoạch ĐT nhân lực ngành DL, các tiêu chuẩn KN, nội dung chương trình ĐT, cơ cấu trình độ ĐT về DL; - *Tăng cường thu hút vốn, công nghệ tiên tiến nước ngoài phục vụ phát triển NNLDL*: Xây dựng danh mục dự án phát triển NNLDL để huy động ODA, FDI và các hình thức đầu tư khác. Sử dụng có hiệu quả các dự án đang thực hiện và hình thành, tiếp nhận các dự án khác phục vụ phát triển nhân lực ngành DL. Tạo điều kiện cho các cơ sở ĐT liên kết, hợp tác song phương, đa phương với các cơ sở ĐT quốc tế, trong mạng lưới cơ sở ĐT DL ASEAN (ATTEN), mạng lưới cơ sở ĐT DL Châu Á - Thái Bình Dương (APETIT)...; - *Thành lập hội, hiệp hội, hội đồng, câu lạc bộ liên quan đến phát triển nhân lực ngành DL*: Khuyến khích hình thành các câu lạc bộ ĐT DL, các hội, hiệp hội chuyên ngành trong lĩnh vực DL để hỗ trợ phát triển nhân lực ngành DL theo nhu cầu xã hội. Phối hợp với các Bộ, ngành liên quan có văn bản hướng dẫn và tổ chức thực hiện việc thành lập Quỹ học bổng học nghề DL dành cho học sinh, SV học nghề DL.

2.4. Tích cực, chủ động hội nhập và hợp tác quốc tế: - *Chú trọng nâng cao năng lực cạnh tranh quốc tế để quy hoạch và thực hiện việc phát triển tài nguyên DL, xây dựng các sản phẩm DL*. Điều này đòi hỏi phải bảo vệ nguồn tài nguyên DL, bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, lịch sử và văn hóa, nghiêm cấm các hành vi khai thác quá độ dẫn tới phá hoại môi trường sinh thái. Cần tăng cường bảo vệ môi trường ở các khu DL, xây dựng quan niệm về DL sinh thái. Những danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử là nguồn tài nguyên và sản phẩm DL có ưu thế mang tính quốc tế cần nâng cao trình độ phát triển, xây dựng, tạo ra những sản phẩm có sức ảnh hưởng quốc tế. Đối với những địa điểm DL chưa đạt tới trình độ quốc tế cần có kế hoạch phát triển, xây dựng để nhanh chóng đạt tới trình độ tiên tiến. Đối với những sản phẩm DL mới như DL sinh thái, DL nông thôn cần phát triển có lựa chọn để đạt hiệu quả cao; - *Nâng cao nhận thức về xu thế toàn cầu hóa ngành DL*: + Nhận thức được ý nghĩa quan trọng của vấn đề toàn cầu hóa ngành DL đối với việc phát triển ngành DL; + Tăng cường nhận thức về

những rủi ro trong công cuộc toàn cầu hóa DL. Trong bối cảnh toàn cầu hóa, ngành DL Việt Nam vừa có cơ hội, vừa phải đối mặt với nhiều thách thức. Do đó, cần nghiên cứu và dự đoán về xu thế phát triển cũng như những biến động mới trong tình hình quốc tế để hạn chế rủi ro có thể xảy ra đối với ngành DL; - **Tăng cường bồi dưỡng đội ngũ nhân lực:** + Bồi dưỡng đội ngũ nhân lực có ý thức về toàn cầu hóa ngành DL. Điều này đòi hỏi trong quá trình giáo dục và bồi dưỡng phải kết nối với quốc tế, tăng cường học tập các quy định, quy tắc của các tổ chức quốc tế; + Bồi dưỡng và kiểm tra chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên, nâng cao tổ chức tổng hợp cho đội ngũ này; + Nâng cao tổ chức văn hóa chuyên nghiệp cho đội ngũ phục vụ trong ngành DL, đặc biệt là những nhân viên QL khu DL; - **Tăng cường kết nối QL DL với quốc tế:** + Hoàn thiện chức năng điều phối của các cơ quan QL nhà nước đối với ngành DL, giảm thiểu can dự trực tiếp vào các hoạt động vi mô, tăng cường vị trí chủ đạo trong thị trường của các doanh nghiệp lữ hành; + Ủng hộ các doanh nghiệp lớn, có năng lực tài chính; + Ứng dụng phổ biến công nghệ thông tin hiện đại trong QL và kinh doanh lữ hành, phát triển nội dung kinh doanh lữ hành điện tử; - **Tiếp tục thực hiện các biện pháp “mở cửa”,** giao lưu tiến trình toàn cầu hóa ngành DL có liên quan chặt chẽ với sự giao lưu về năng lượng, thông tin, con người. Đây là tiền đề để thực hiện “toàn cầu hóa” ngành DL Việt Nam, qua đó thu hút vốn vào trong nước, và đưa thương hiệu DL Việt Nam ra nước ngoài.

2.5. Đẩy mạnh giáo dục văn hóa DL trong cộng đồng: - **Xây dựng chương trình giáo dục văn hóa DL** cho thế hệ trẻ và đưa vào chương trình giáo dục học sinh, SV tại các trường từ mầm non đến các cơ sở ĐT DL nhằm giúp học sinh, SV tìm hiểu và vận dụng hiệu quả văn hóa ứng xử trong DL có trách nhiệm với môi trường và xã hội; Tạo sự đồng thuận trong cộng đồng hướng đến bảo vệ môi trường và xã hội, sử dụng tài nguyên bền vững, giảm chất thải và hạn chế tiêu thụ quá mức các tài nguyên làm lợi cho cộng đồng và phát triển KT-XH; - **Giáo dục văn hóa ứng xử trong cộng đồng và khách DL:** + Phối hợp các tổ chức và lực lượng xã hội (Đảng, chính quyền, đoàn thể từ cấp trung ương đến địa phương) tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho mọi người dân về văn hóa ứng xử trong DL, các quy định về bảo vệ môi trường DL và tầm quan trọng của nó đối với việc phát triển DL bền

vững; Giúp họ biến nhận thức thành hành vi, tích cực tham gia các hoạt động, phong trào bảo vệ môi trường tự nhiên, xã hội và nhân tạo góp phần phát triển DL bền vững; + Khách DL không chỉ được xem là mục tiêu của Ngành mà là “chủ thể” của các hoạt động DL có trách nhiệm, vì vậy phải giúp họ vừa cảm nhận và thích thú được các sản phẩm dịch vụ DL được cung cấp, đồng thời gắn văn hóa ứng xử có trách nhiệm với môi trường và cộng đồng. □

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Thị Hoàng Diệp. Phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa trong xu thế hội nhập. Kỷ yếu Hội thảo khoa học toàn quốc: “*Tâm lý học - Giáo dục học trong kinh doanh du lịch và phát triển nguồn nhân lực Việt Nam*”. Hội Khoa học Tâm lý - Giáo dục học Việt Nam, tháng 7/2015.
2. Tổ chức Lao động Quốc tế. *Phát triển và thách thức trong ngành Khách sạn và Du lịch*. Gionever, 23-24/11/2010.
3. Tổng cục Du lịch. **Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030**. NXB Lao động Xã hội, H. 2013.

Đảm bảo chất lượng đào tạo...

(Tiếp theo trang 9)

Tài liệu tham khảo

1. Tổng cục Dạy nghề. *Tài liệu bồi dưỡng kỹ năng quản lý đào tạo nghề theo chương trình quốc tế Anh Quốc*, H. 2014.
2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội - Tổng cục Dạy nghề. *Tài liệu hội thảo về “Hệ thống quản lý chất lượng trong trường cao đẳng nghề”*. Hà Nội, 2005.
3. Nguyễn Đức Chính. **Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học**. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2002.
4. Trần Khánh Đức. **Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ XXI**. NXB Giáo dục Việt Nam, H. 2010 (tái bản).
5. Khổng Hữu Lực. “Quản lý đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao tại Trường Cao đẳng nghề Công nghệ cao Hà Nội”. *Tạp chí Giáo dục*, số 331, tháng 4/ 2014.
6. Thủ tướng Chính phủ. Quyết định số 630/QĐ-TTg ngày 29/05/2012 về chiến lược phát triển doanh nghiệp từ năm 2011-2020.
7. Harold Koontz - Cyril Odounell và Heinz. **Những vấn đề cốt yếu của quản lý**. NXB Khoa học và Kỹ thuật, H. 1999.